



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

## Lavanderia esterna

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-18-00

### Obiettivo e scopo

Questa procedura descrive la gestione del servizio di lavanderia esterna: richiesta, ricezione, inventario e controllo delle confezioni di biancheria.

È necessario effettuare un accurato controllo della qualità del lavaggio e della stiratura per verificare che l'azienda fornisca sempre il servizio all'hotel e che rispetti gli standard di qualità richiesti da NH Hoteles.

Sia la Governante che il Maître sono responsabili dell'esecuzione delle mansioni del servizio di lavanderia esterna per i loro dipartimenti (Housekeeping e F&B) secondo quanto descritto.

### Sommario

- 1 Biancheria
- 2 Servizio giornaliero
  - 2.1 Rimozione della biancheria sporca
  - 2.2 Analisi del cambio di biancheria
  - 2.3 Ritiro della biancheria sporca e consegna della biancheria pulita
  - 2.4 Reclami
  - 2.5 Registrazione e compilazione della ricevuta di consegna nel sistema
- 3 Gestione della biancheria
- 4 Procedure correlate
- 5 Modelli e file
- 6 Convalida procedura

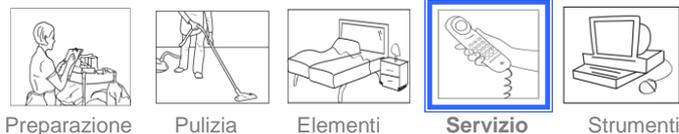
### 1 Biancheria

L'azienda che fornisce questo servizio deve occuparsi di tutte le esigenze degli hotel riguardanti lenzuola, cuscini, tovaglioli, tovaglie, ecc.

Di solito NH Hoteles prevede a cinque set di biancheria per ogni camera. Per la sostituzione della biancheria, esistono, infatti, tre fasi:

- 1 set: In lavaggio
- 1 set: In trasporto (alla lavanderia o all'hotel)
- 2 set: In magazzino
- 1 set: In uso

È necessario effettuare un controllo adeguato di tutta la biancheria **ricevuta** e prendere nota dei vari problemi da comunicare al Dipartimento Acquisti per una soluzione.



## 2 Servizio giornaliero

**Responsabile: Governante**

### Azioni preliminari:

La Governante deve calcolare uno stock minimo che copra le necessità dell'hotel dell'occupazione media e dei check-out, considerando la biancheria in magazzino e quella in uso.

### 2.1 Rimozione della biancheria sporca

- Biancheria delle camere: La cameriera deve ritirare tutta la biancheria da lavare delle diverse camere, metterla nel carrello e mandarla in lavanderia.
- Biancheria dal dipartimento F&B: Il maître deve ritirare tutta la biancheria sporca da mandare a lavare alla lavanderia esterna.

### 2.2. Analisi del cambio di biancheria:

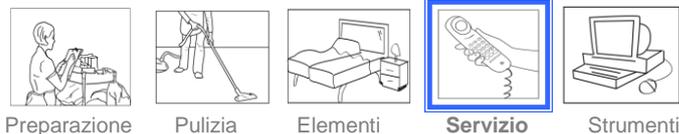
- La Governante deve analizzare le informazioni del sistema riguardanti le camere da pulire, per calcolare se è necessario aumentare gli ordini per la lavanderia esterna.
- Il Maître si occupa delle sue previsioni per il giorno successivo.
- La Governante e il Maître devono analizzare la biancheria necessaria in base alle previsioni di occupazione e, se necessario, ordinare maggiore biancheria per i giorni successivi. Se al fornitore non viene notificata alcuna modifica, lo stock inviato sarà quello abituale.

### 2.3. Ritiro della biancheria sporca e consegna della biancheria pulita:

Il fornitore si occupa di ritirare tutta la biancheria sporca dell'hotel. Al tempo stesso, il fornitore consegna i lotti di biancheria pulita.

- Nota di consegna, distribuzione e conteggio della biancheria: La Governante e/o il Maître (o i receptionisti liberi, se possibile) devono firmare la ricevuta di consegna (conservandone una copia) e distribuire i lotti di biancheria i dipartimenti di Housekeeping e F&B.  
A questo punto, i capi dipartimenti di ogni area devono:
  - controllare che le casse o i contenitori o i sacchetti della biancheria abbiano il segno del dipartimento corrispondente.
  - contare gli indumenti ricevuti.
- Se la biancheria è affittata: contare tutta la biancheria pulita ricevuta dal fornitore.
- Se la biancheria è propria: contare tutta la biancheria sporca inviata e ricevuta dal fornitore e la fattura.
- Registrare la quantità di biancheria ricevuta in buono stato nel modulo di registrazione acquisti.
- Controllare che la biancheria sia in buono stato e ritirare la biancheria lisa o in cattivo stato (sporca o stirata male), prendendo nota dell'accaduto per lamentarsene con il fornitore.
- La biancheria deve essere distribuita ai vari magazzini dei vari piani (se esistenti) o ai carrelli delle cameriere.
- Il dipartimento F&B deve conservare la propria biancheria nell'apposito magazzino.

Organization Department – Lavanderia esterna



## 2.4 Reclami

- In caso di problemi (la consegna di biancheria di quantità inferiore a quella ordinata, o sporca o danneggiata), è necessario che il tutto venga registrato nel modulo di acquisti con l'indicazione esatta della quantità di unità ricevute.
- Bisogna informare il fornitore dei problemi riscontrati e richiedere una nota di credito o altro per modificare la ricevuta di consegna.
- Si consiglia di collocare la biancheria difettata o danneggiata in un contenitore separato in modo da poterlo rimandare al fornitore, previa notifica, nell'invio settimanale.
- In caso di ritardo tra l'ordine iniziale e la consegna, bisogna contattare il fornitore per una sostituzione urgente in hotel, se necessaria. Se la fornitura si riceve il giorno stesso, non è necessario modificare la ricevuta di consegna.

## 2.5 Registrazione e compilazione della ricevuta di consegna nel sistema

### Per hotel con sistema Click & Buy

- La Governante, il personale amministrativo e il maître (in base all'hotel) devono registrare la ricevuta di consegna nel file excel "[Modello per i servizi consegna della lavanderia](#)", fornito dal dipartimento acquisti, indicando il numero di unità comprese nella ricevuta di consegna (solo negli hotel che hanno il sistema Oracle).
- I fornitori devono mandare l'ultimo giorno del mese una fattura proforma di tutte le consegne del mese e l'hotel deve registrarla in Oracle (prima del secondo giorno lavorativo del mese successivo.)
- Per convalidare le informazioni inviate dal fornitore, bisogna registrare le ricevute di consegna nei modelli Excel appositi. Controllare le informazioni della fattura proforma mandate dal fornitore prima di registrarle in Oracle.
- In caso ci fossero differenze tra la fattura del fornitore e la registrazione delle ricevute di consegna nel file Excel dell'hotel, è necessario trovare una soluzione prima di introdurre il rapporto mensile in Oracle. Per risolvere il problema, bisogna contattare il fornitore e indicargli le differenze rinvenute.
- Alla fine del mese, bisogna registrare un solo ordine e una sola ricevuta.
- È molto importante che la registrazione e il riassunto degli ordini in Oracle avvenga nella data stabilita. La scadenza è il secondo giorno lavorativo del mese. Per registrare nel sistema le ricevute di consegna, bisogna seguire la procedura "[Ordine - Ricezione acquisti](#)".

### Per hotel senza sistema Click & Buy

- Seguire la procedura vigente in ogni BU.

## 3 Gestione della biancheria

La quantità di biancheria ricevuta in hotel e indicata nella ricevuta di consegna deve corrispondere a quella dei lotti ricevuti. (Conteggio o peso)

Per mantenere un controllo dello stock iniziale dell'hotel, si consiglia di realizzare un inventario, con il modello "[Controllo biancheria.xls](#)" per controllare che non siano diminuzione. In caso di differenze, contattare il fornitore per la valutazione della situazione.

## 4 Procedure correlate

Ordine - Ricezione acquisti

Organization Department – [Lavanderia esterna](#)



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

## 5 Modelli e file

- Gli **hotel con sistema Click & Buy** devono mantenere gli ordini cartacei delle consegne per 5 anni, catalogati in base al fornitore e al mese. Tutti gli ordini di consegna devono essere rintracciabili in Oracle attraverso il numero di ricevuta.
- Gli **Hotel senza sistema Click & Buy** devono inviare al dipartimento amministrativo le ricevute di consegna per l'archiviazione.

| Modello   | Responsabile | Periodo file |
|---|--------------|--------------|
| Controllo biancheria                            | Governante   | Facoltativo  |
| Modello per i servizi consegna della lavanderia | Governante   | Facoltativo  |

## 6 Convalida procedura

| Versione             | Corporate area                       | Approvato da                |                           | Data di approvazione |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------|
| 1                    | Operations<br><b>(Process Owner)</b> | Operations Control Director | Anja Loijens              | March 2012           |
|                      | Internal Audit                       | Chief Operations Officer    | Ramón Aragonés            |                      |
|                      | Resources                            | SVP Internal Audit          |                           |                      |
|                      | Strategy & Development               | SVP Human Resources         |                           |                      |
|                      |                                      |                             | SVP Quality & Competition |                      |
| Management Committee |                                      |                             |                           |                      |